

# TATA KELOLA DAN PELAYANAN ADMINISTRASI

## *(Studi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah)*

**Zakki Fuad Khalil**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
zaky.on17@gmail.com

**Azizah Fitri**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
fitriazizah930@gmail.com

### ABSTRACT

*This study aims to discuss governance and administrative services in government, where the main aspects in the process of public service which is the good and bad services in an institution, can be seen from administrative governance. This research is a field research at the Central Aceh District Secretariat. The results of the study found that governance and administrative services provided were guided by the principles of accountability, participation, responsiveness, consensus, effectiveness and efficiency. While in practice the administration of administrative services in the Central Aceh District Secretariat is still not maximal toward the role played in implementing a good governance system. So it has an impact on the bureaucratic system and the service process that is not in accordance with standard operating procedures.*

**Keywords:** *Administration, Governance, Services*

### A. PENDAHULUAN

Penelitian ini mencoba melihat persoalan, di mana dalam melaksanakan aktivitas di instansi pemerintahan memerlukan data serta informasi. Salah satu informasi yang diperlukan melalui kegiatan administrasi sebagai aspek penunjang dalam hal pelayanan, baik buruknya kinerja pelayanan dapat dilihat dari pelaksanaan administrasi yang berjalan. Kegiatan administrasi merupakan pekerjaan yang dianggap mudah, namun mampu memberikan efek yang begitu besar dalam penyelenggaraan sebuah Negara.

Argumentasi utama dalam penelitian berdasarkan hasil observasi terdapat tiga permasalahan utama yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan administrasi. Ketiga permasalahan tersebut dilihat dari tingkat kedisiplinan pegawai, yaitu: masalah absensi, kehadiran, serta pemakaian seragam dinas.

Kemudian aturan jam kerja belum dipatuhi secara maksimal, sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelenggaraan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien. Masalah selanjutnya adalah pengaturan arsip belum tertata dengan rapi yang sesuai dengan standar operasional kearsipan yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Arsip Nasional Republik Indonesia.

Permasalahan tersebut merupakan penghambat dalam proses pelayanan, pada umumnya sering terjadi dalam sebuah lembaga maupun instansi pemerintahan. Penelitian Riko Riyanda mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor penghambat dalam sebuah pelayanan. Faktor tersebut antara lain: kepemimpinan dan sumberdaya manusia kurang berkualitas, kurang pelatihan terhadap pelayanan prima, kemudian maraknya pungutan liar demi mempermudah akses pelayanan, hal ini berdampak terhadap pemberian layanan yang kurang maksimal.<sup>1</sup>

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber datanya meliputi data primer yang di peroleh melalui hasil wawancara dengan informan yang telah dipilih untuk dapat memberikan informasi tentang penelitian secara mendalam, sedangkan data sekunder untuk mendukung dan memperkuat hasil data lapangan berdasarkan telaah beberapa referensi, jurnal, buku, data BPS, dan referensi lainnya. Teknik pengumpulan dilakukan dengan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Kemudian setelah data dikumpulkan maka akan dilakukan teknik analisis data mulai dari penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan

---

<sup>1</sup>Riko Riyanda, *Faktor- Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal Volume 9. Nomor 2. Januari 2017, h. 88.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Tata Kelola Pelayan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah**

Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagai salah satu instansi yang bertugas melakukan pelayanan administrasi pemerintahan wilayah II. Dilihat dari aspek akuntabilitas dapat dikatakan sudah baik. Setiap tahun mereka melaporkan kinerja pelayanan administrasi dalam bentuk sakip, lakip, dan monitoring dan evaluasi sebagai wujud pertanggungjawaban terhadap kinerja yang telah dilakukan.

Hal tersebut senada dengan penelitian yang dilakukan oleh May Hana Balkis yang menyatakan bahwa dalam instansi pemerintahan, laporan akuntabilitas sangat diperlukan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Agar akuntabilitas terimplementasi dengan baik, maka pemerintah harus memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan.<sup>2</sup>

Dari aspek transparansi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah dari segi kejelasan informasi sudah baik, namun indikator penggunaan website belum terlaksana dengan baik, karena belum semua kinerja pemerintahan dicantumkan ke dalam website resmi, hanya sebagian saja yang dapat diakses oleh masyarakat. Begitu juga dengan akses informasi yang bersifat manual, seperti kotak saran belum tersedia, padahal tidak semua pengguna layanan canggih akan teknologi, seharusnya diimbangi antara akses informasi online dengan manual, karena karakteristik pengguna layanan sangat bervariasi, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dalam mengakses dan memahami informasi melalui website, masih terdapat pengguna yang memahami informasi secara manual melalui papan informasi, seharusnya sudah menjadi tugas dari pemerintah untuk

---

<sup>2</sup>May Hana Bilqis R. *Akuntabilitas Kinerja di Instansi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang*. <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/akutansibisnisdanpublik/article/view/240>. Diakses Tanggal 4 Juli 2019

menyediakan varian alat penyebaran informasi guna memberikan kemudahan terhadap masyarakat.

Hasil penelitian Ait Novatiani, menyatakan bahwa dalam melihat indikator transparansi sudah baik atau belum dapat dilihat dari komunikasi publik oleh pemerintah dan hak masyarakat, kemudian diberikan kemudahan untuk mendapatkan akses informasi.<sup>3</sup> Dari aspek partisipasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sudah baik, masyarakat sudah dilibatkan dalam pengisian kuesioner survey kepuasan masyarakat. dan Keterlibatan masyarakat lainnya adalah pelaksanaan Musyawarah Rencana Pembangunan. Hal tersebut sejalan dengan PP Menpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang pedoman peningkatan kualitas pelayanan publik, bahwa salah satu indikator dalam meningkatkan pelayanan adalah melalui partisipasi masyarakat terhadap pembangunan.<sup>4</sup>

Hasil temuan A mustanir menyatakan bahwa partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat dalam hal kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan secara individu dan kelompok demi mewujudkan kepentingan bersama.<sup>5</sup> Dari aspek efektivitas dan efisiensi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sudah baik. Terdapat dua indikator dalam mengukur efektivitas dan efisiensi, yaitu dalam setiap melaksanakan pekerjaan sudah berdasarkan standar operasional prosedur dan analisis jabatan. Implementasi dari efektif dan efisien tersebut yaitu, dalam bekerja pegawai sudah memiliki standar operasional prosedur yang dijadikan sebagai pedoman dalam bekerja, serta penempatan posisi pegawai sudah berdasarkan mekanisme analisis jabatan yang sesuai dengan tingkat pendidikan. Hal tersebut senada dengan penelitian E. Nurdin, A. Wawo. Menyatakan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja sangat membantu

---

<sup>3</sup>Ait Novatiani, Wedi Rusmawan Kusuma, dkk, *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kinerja Instansi Pemerintah*, Program studi akuntansi. Universitas widyatama. Bandung. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Volume 10 Nomor 01 Maret 2019.

<sup>4</sup>Republik Indonesia. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 13 Tahun 2009.

dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan dan dalam menghasilkan kinerja sesuai dengan standar sebagai acuan yang telah ditetapkan.<sup>6</sup>

Dari aspek profesionalitas, di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, belum bisa dikatakan baik. Karena masih terdapat sebagian pegawai yang belum profesional dalam bekerja. Professional dalam artian memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik. Menurut teori Sutarjo, profesionalitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang aparatur yang sesuai dengan bidang ilmu yang dimiliki.<sup>7</sup>

Dari aspek konsensus, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah secara umum sudah menjalankan indikator konsensus, jika terdapat pertentangan antar unit kerja, maka diselesaikan dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Ketika ada masalah, pimpinan mengumpulkan karyawan dalam sebuah ruangan, lalu mengidentifikasi permasalahan apa yang sedang dihadapi, masing-masing pegawai diperbolehkan dalam mengemukakan pendapatnya, kemudian bersama-sama mencari alternatif pemecahan masalah, ketika sudah ditemukan berbagai alternatif, maka pimpinan menetapkan keputusan berdasarkan alternatif tersebut.

## **2. Hambatan Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Pelayanan Administrasi Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah**

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan tentunya tidak terlepas dari kendala ataupun hambatan. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah, ditemukan tiga hambatan yang tentunya berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi. Ketiga hambatan tersebut adalah: sentralisasi komando, kekuasaan yang besar, serta budaya Feodal.

---

<sup>6</sup>A. Mustanir, Yasin, et al. *Peran Aparatur Desa dan partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah perencanaan Pembangunan Desa Tonrongnge Kecamatan baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal Ilmiah *Clean Government* Volume.2, Nomor.1. Tahun 2018.

<sup>7</sup> E.Nurdin, AB. wowo, et al. *"Pengaruh Pengembangan Kapasitas Sumberdaya Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Kendari"*. Jurnal Akutansi dan Keuangan Vol.3. No.1 Tahun 2018.

<sup>7</sup>Abdullah Adri. *Pengaruh profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat provinsi Sulawesi selatan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Aalauddin Makassar tahun 2017

Berdasarkan aspek sentralisasi komando, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih menjadi hambatan, karena dalam setiap melaksanakan pekerjaan berdasarkan instruksi langsung dari pimpinan. Hal tersebut senada dengan pendapat Wilson Olua yang mengatakan bahwa segala sesuatu yang diputuskan oleh atasan bersifat mutlak dan wajib untuk dipatuhi dan dijalankan sesuai perintah.<sup>8</sup>

Pelayanan yang bersifat sentral menyebabkan efek yang buruk dalam pemerintahan, karena struktur organisasi yang berjenjang sehingga terjadi kekuasaan yang semakin besar sesuai dengan tingkatan dalam struktur organisasi, sehingga dalam melaksanakan setiap pekerjaan antara pimpinan dengan karyawan saling ketergantungan, sulitnya untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam unit unit birokrasi karena tidak dapat memutuskan secara mandiri, harus menunggu perintah dari atasannya.<sup>9</sup>

Berdasarkan aspek kekuasaan yang besar, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan administrasi, pelayanan yang diberikan masih bersifat kekeluargaan dan orang yang memiliki hubungan dekat dengan pegawai. Menurut teori Budiono, hubungan kekerabatan serta legitimasi juga sangat berpengaruh terhadap pemberian pelayanan<sup>10</sup>.

Hasil temuan di atas senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Anggraini yang menyatakan bahwa masyarakat hidup dalam lingkungan sosial yang selalu berinteraksi dan berkomunikasi satu sama lain, sehingga timbul ikatan kekerabatan yang masih sangat kental dan kuat.<sup>11</sup> Begitu juga dengan pola hubungan relasi politik yang berdasarkan kepada hubungan keluarga dan kepentingan kelompok.

Berdasarkan aspek budaya feodal, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih kerap kali terjadi setiap saat. Motivasi kerja aparat dinilai masih perlu

---

<sup>8</sup>Wilson Olua. (2010). *Eksistensi Pemerintahan Kampung Yoka Hebaeibulu dalam Tata Pemerintahan Kota Jayapura*

<sup>9</sup>Budi. Setiono. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa

<sup>10</sup>Budi Setiono. *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*.

<sup>11</sup>Dewi. Anggraini. *Politik Kekerabatan*. Jurnal Politik Propetik Volume 2. No 2. Tahun 2013

peningkatan sehingga aktivitas yang dijalankan sendiri terkadang tidak berkaitan dengan produktivitas. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh AH Irawan yang menyatakan bahwa dalam melihat ada atau tidaknya budaya feodal dalam instansi pemerintahan yaitu masih terbatasnya kebebasan dalam mengeluarkan pendapat, masih melihat relasi sosial, pangkat, jabatan serta kedudukan yang dimiliki<sup>12</sup>

Berdasarkan aspek mentalitas pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah masih menjadi salah satu hambatan. Minimnya tingkat kedisiplinan yang masih kurang terutama ketika mengikuti apel pagi. Kemudian ditambah lagi dengan absen yang masih manual membuat pengisian absen menjadi kurang efektif, berdasarkan pengamatan peneliti masih terdapat metode pengisian absen dengan sistem titik dan sistem menutup kesalahan teman.

Dari beberapa hambatan yang dialami dalam proses penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah sebagai salah satu instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan melakukan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut antara lain dengan memberikan arahan serta mengevaluasi kinerja pegawai, mengikuti pelatihan, studi banding, peningkatan kompetensi keahlian, maupun pembinaan pegawai agar mampu memahami setiap tugas dan fungsi yang telah diberikan.

Selain itu juga upaya lain yang dilakukan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah yaitu dengan mengadakan program jemput bola. Program ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan. Program jemput bola dilakukan dengan cara menjemput masyarakat yang sedang menuju ke kantor dan menanyakan apa tujuan dan siapa yang ingin ditemui. Selain itu juga adanya evaluasi kinerja setiap bulan yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sudah kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan, kemudian dari hasil evaluasi tersebut ada kinerja pegawai yang bagus maka diberikan *Reward* berupa pemberian tunjangan kinerja, kenaikan pangkat, kenaikan gaji dan lain lain

---

<sup>12</sup>AH. Irawan. *Perspektif Semiotik Tentang Representasi Budaya Feudal Dalam Iklan Milo Versi dengan Tema "Belum Tua Belum Boleh Bicara"*. Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 1. Nomor.1 Tahun 2011. Diakses pada Tanggal 02 Juni 2019 Dari Situs [www.googlecendekia.ac.id](http://www.googlecendekia.ac.id)

## D. KESIMPULAN

Tata kelola dan pelayanan administasi di Sekretariat Daerah Kabupaten Aceh Tengah dalam penyelenggaraan pemerintah dan administrasi tetap berpendoman dan menjalankan prinsip akuntabilitas, daya tanggap, konsensus, efektivitas dan efisiensi dan partisipasi sebagai tugas utama dalam mengedepankan amanah dan profesional terhadap tugas pelayanan yang melekat bagi ASN untuk melayani kepentingan publik. Namun, pada pratiknya masih terdapat kelamahan dan kendala dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggaraan pelayanan administrasi, dimana kompetensi sumber daya manusia dan pemahaman terhadap tugas dan fungsi yang menjadi tanggungjawab di anggap masih belum maksimal perannya. kemudian pelaksanaan standar operasional prosedur belum *Aplieable*, dan masih maraknya budaya *Feodal* yang masih di praktikkan di kalangan pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Adri. (2017) *Pengaruh profesionalisme dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada inspektorat provinsi Sulawesi selatan*. Makasar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Aalauddin Makasar
- AH, Irawan. *Perspektif Semiotik Tentang Representasi Budaya Feudal Dalam Iklan Milo Versi dengan Tema "Belum Tua Belum Boleh Bicara"*. Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 1. Nomor.1 Tahun 2011
- Ait, Novatiani, dkk, *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kinerja Instansi Pemerinta*, Program studi akuntansi. Universitas widyatama. Bandung. Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Volume 10 Nomor 01 Maret 2019
- Budi, Setiono. (2012). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Bandung: Nuansa
- Dewi, Anggraini. *Politik Kekerabatan*. Jurnal Politik Propetik Volume 2. No 2. Tahun 2013.
- E.Nuridin, AB. wowo, et al. *"Pengaruh Pengembangan Kapasitas Sumberdaya Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Kinerja Pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Kendari"*. Jurnal Akutansi dan Keuangan Vol.3. No.1 Tahun 2018.
- Handoyo, S. (2018). The Role of Public Governance in Environmental Sustainability. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 6(2), 161-178. doi:10.26811/peuradeun.v6i2.255



- May, Hana Bilqis R. *Akuntabilitas Kinerja di Instansi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang*
- Muhammad, Sadi Is. (2015). *Pengantar Ilmu Hukum* Jakarta: Karisma Putra Utama
- Murziqin, R. (2013a). Legal Reform Based on Federal Evidence Rules. *Journal of Islamic Law and Culture*, 12(1), 140-165
- Murziqin, R. (2013b). The Political Dynamics of Military Pensions in Indonesia. *Austrian Journal of Political Science*, 42(2), 145-160.
- Murziqin, R. (2014). Politics of Power and Its Influence on Elections in Indonesia. *Asian Journal of Political Science*, 22(2), 181-205.
- Murziqin, R. (2015). Government Authority in the Application of Islamic Sharia. *Journal of Islamic Law and Culture*, 13(2), 321-332
- Murziqin, R. (2016). Aceh Pasca MoU Helsinki. *Al-Ijtima'i-International Journal of Government and Social Science*. 2(1), 1-12.
- Murziqin, R. (2017). Context for Local Democracy and Problems Autonomy. *British Journal of Political Science*, 47(1), 19-30.
- Murziqin, R., & Tabrani ZA. (2016). The Importance of Local Parties and Incumbency to the Electoral in Aceh. *Journal of Islamic Law and Culture*, 10(2), 123-144.
- Murziqin, R., & Tabrani ZA. (2017). A Consequence of Institutionalized Political Inequality. *Journal of Political Sciences & Public Affairs*, 4(3), 231-242
- Murziqin, R., Tabrani ZA, & Zulfadli. (2012). Performative Strength in the Hierarchy of Power and Justice. *Journal of Islamic Law and Culture*, 10(2), 123-144.
- Mustanir, Yasin, et al. *Peran Aparatur Desa dan partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah perencanaan Pembangunan Desa Tonrongnge Kecamatan baranti Kabupaten Sidenreng Rappang*. Jurnal Ilmiah *Clean Government* Volume.2, Nomor.1. Tahun 2018
- NLY, Dewi. *Potret Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance pada Pemerintahan Kota Denpasar*. Jurnal sintesa. Volume 9. Nomor 01 Tahun 2018
- Patimah, S., & Tabrani ZA. (2018). Counting Methodology on Educational Return Investment. *Advanced Science Letters*, 24(10), 7087-7089. <https://doi.org/10.1166/asl.2018.12414>
- Riko, Riyanda, *Faktor- Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal Volume 9. Nomor 2. Januari 2017
- Tabrani ZA & Murziqin, R. (2015). Political Education in Maturation Democracy in Indonesia. *British Journal of Political Science*, 45 (1), 215-226

- Tabrani ZA, & Walidin, W. (2017). Hak-Hak Non Muslim dalam Pemerintahan: Konsep Dien wa Ni'mah dan Pluralisme Agama di Indonesia. *Ijtima'i: International Journal of Government and Social Science*, 3(1), 15-30.
- Wesna Astara, I. (2018). Cultural Activities, Legal and Public Policy of Bali On Desa Pakraman and the Response of Prajuru the Traditional Village Management Kuta. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 6(3), 525-548. doi:10.26811/peuradeun.v6i3.186
- Wilson, Olua. (2010). *Eksistensi Pemerintahan Kampung Yoka Hebaeibulu dalam Tata Pemerintahan Kota Jayapura*. Papua: FISIP Uncen